



DELIBERA N. 14 /2022

Oggetto: Definizione della controversia XXX/ TIM Italia XXX (GU14/63296/2019).

### IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 16 maggio 2022;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo);

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2018 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 374/21/CONS, del 18 novembre 2021 (Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione del Comitato regionale per le comunicazioni delle Marche n. 44 del 7 dicembre 2021 (Proroga della Convenzione tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.re.com. Marche concernente il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni fino al 31 dicembre 2022);

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa regionale n. 161/51 del 21 dicembre 2021 (Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione della Giunta regionale delle Marche n. 1687 del 30 dicembre 2021 (Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Marche);

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come modificata dalla delibera AGCOM n. 390/21/CONS, di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 774 del 2 gennaio 2019 con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con TIM Italia XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 13 maggio 2019 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 3 giugno 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 3 giugno 2019;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio "Supporto agli Organismi regionali di garanzia";

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La società istante lamenta la ritardata cessazione della linea 0733-1351XXXX e successive emissioni di fatturazione.

In particolare ha fatto presente quanto segue.

- a) Il 29 dicembre 2015, ha inviato fax per la cessazione della numerazione 0733-1351XXXX;
- b) il 23 novembre 2017, ha cessato il pagamento delle fatture inerenti la numerazione citata;
- c) a seguito di fatture rimaste insolute secondo l'operatore, l'istante non è riuscito ad attivare una nuova linea fissa ed a rinegoziare l'offerta delle SIM mobili;
- d) con pec del 23 novembre 2017, la società istante chiedeva lo storno delle fatture non saldate come da riepilogo TIM pervenuto via mail il 13 novembre 2017 (pratica numero 204367707) per un totale di euro 1.432,09 (millequattrocentotrentadue/09), in quanto l'opzione Nuvola fatturata era stata disdettata nel dicembre 2015.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- 1) rimborso di quanto pagato dopo la prima cessazione;
- 2) storno dell'insoluto non dovuto;
- 3) ripulitura amministrativa – contabile della sua posizione;
- 4) indennizzo calcolato in base alla delibera Agcom per i disagi avuti;
- 5) rimborso delle spese sostenute al fine della risoluzione delle criticità.

### **La posizione dell'operatore**

TIM Italia XXX con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) parte istante lamenta la ritardata cessazione della linea 0733-1351XXXX chiedendo il rimborso delle fatture pagate dopo l'asserita richiesta di cessazione avvenuta il 29 dicembre 2015;
- b) l'asserita richiesta di cessazione tuttavia riguarda “la disdetta immediata dell'opzione Nuvola e accessori” collegata alla linea telefonica 0733-1351XXXX;
- c) il gestore, pertanto, in ossequio a quanto ex adverso richiesto, ha proceduto in data 5 febbraio 2016 a cessare l'opzione Nuvola It Iass e Security;
- d) il recesso della sola opzione Nuvola e accessori, non ha consentito al gestore la chiusura della linea in oggetto che ha, pertanto, proseguito a fatturare regolarmente contributi per l'abbonamento;
- e) la prima valida richiesta di cessazione del servizio Internet Professional 7M Adaptive 256F collegato all'utenza 0733-1351XXXX perveniva al gestore il 9 ottobre 2018 ed il relativo ordine veniva correttamente espletato il 6 novembre 2018 cioè entro i 30 giorni previsti dalle condizioni generali di contratto;
- f) alla luce di quanto esposto è evidente che TIM abbia debitamente fatturato i canoni relativi alla linea 0733-1351XXXX fino alla sua effettiva chiusura e, conseguentemente, la controparte dovrà saldare l'insoluto maturato pari ad euro 2.229,83 (duemiladuecentoventinove/83).

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

In mancanza dell'allegazione del contratto sottoscritto tra le parti, dalla ricostruzione dei fatti eseguita dalle stesse e quindi non contestata, si evince che, sulla linea 0733-13514623 era stato attivato un servizio Internet Professional 7M Adaptive 256F con l'opzione Nuvola e Accessori denominata “Nuvola It Iass e Security”. Sempre dalla documentazione prodotta in atti, l'istante con fax del 29 dicembre 2015 chiedeva la disdetta immediata dell'opzione Nuvola e Accessori collegata alla linea *de quo* e non invece la chiusura della linea medesima. L'istante provvedeva poi, con pec del 23 novembre 2017, a contestare l'insoluto esistente ammontante all'epoca ad euro 1.432,09 (millequattrocentotrentadue/09), così come comunicato via mail da TIM il 13 novembre 2017. Infatti come si evince dalla ricostruzione di parte istante, tale insoluto avrebbe impedito allo stesso di attivare una nuova linea fissa e di rinegoziare l'offerta delle SIM mobili.

Sembra quindi presumersi che l'istante non abbia ricevuto le fatture rimaste insolute e che ne sia venuto a conoscenza solo a seguito di apertura della pratica numero 204367707, reclamata con pec del 23 novembre 2017, a cui TIM non ha mai dato riscontro. Risulta infine, depositata agli atti della conciliazione un'unica fattura, la numero 8M0057XXXX, emessa il 6 dicembre 2017, per l'importo di euro 128,56 (centoventotto/56), dalla quale si ricava che TIM ha continuato a fatturare il contributo per l'abbonamento all'opzione "Nuvola It Internet Business 7M Adaptive 256F" oltre agli addebiti per il noleggio router e gli interessi legali di mora sui conti 2016/2017. Ciò premesso e ricostruito si ritiene innanzitutto di poter accogliere la richiesta sub. 1) inerente il rimborso di quanto pagato e addebitato in fattura per l'opzione "Nuvola It Internet Business 7M Adaptive 256F" a decorrere dal 30 gennaio 2016, cioè 30 giorni dopo la comunicazione di disdetta avvenuta il 29 dicembre 2015, in quanto TIM ha lavorato la disdetta dell'opzione in ritardo e solo dopo la comunicazione da parte dell'utente della chiusura della linea. Dovranno pertanto anche essere stornati dalle fatture emesse gli addebiti per gli interessi legali e moratori per il ritardato pagamento delle fatture contenenti l'opzione "Nuvola It Internet Business 7M Adaptive 256F". Sorge inoltre un diritto dell'utente allo storno delle somme contestate come insoluti di cui alla richiesta sub. 2) in quanto l'operatore non ha documentato, nel corso dell'istruttoria, la correttezza delle fatturazioni, storno che dovrà essere applicato a far data dal 30 gennaio 2016 per la sola opzione "Nuvola It Internet Business 7M Adaptive 256F" e, a far data dal 23 dicembre 2017, cioè 30 giorni dopo la pec del 23 novembre 2017, per eventuali ed ulteriori addebiti. Con conseguente ricalcolo di eventuali addebiti dovuti (ad es. modem) e ripulitura amministrativa contabile della posizione dell'istante come da richiesta sub. 3). In relazione alla richiesta sub. 4) la presente autorità ritiene di dover riconoscere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato a mezzo pec del 23 novembre 2017 non avendo lo stesso mai ricevuto riscontro dal gestore nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00) come previsto dall'articolo 12, comma 1, Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera numero 347/18/CONS). Non si riconosce la richiesta sub. 5) quale rimborso delle spese sostenute al fine della risoluzione delle criticità poiché tali spese devono essere giustificate da documentazione in atti che, nel caso di specie non risulta prodotta (articolo 20, comma 6, Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera numero 347/18/CONS).

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

#### DELIBERA

1. a definizione della controversia tra l'utente XXX / TIM Italia XXX di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 774 del 2 gennaio 2019 e per effetto l'operatore è tenuto a:
  - a) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 300,00 (trecento/00) come indennizzo per mancata risposta al reclamo;

- b) rimborsare quanto pagato e addebitato in fattura per l'opzione "Nuvola It Internet Business 7M Adaptive 256F" a decorrere dal 30 gennaio 2016;
  - c) stornare dalle fatture emesse gli addebiti per gli interessi legali e moratori per il ritardato pagamento delle fatture contenenti l'opzione "Nuvola It Internet Business 7M Adaptive 256F";
  - d) stornare le fatture insolite a far data dal 30 gennaio 2016, per la sola opzione "Nuvola It Internet Business 7M Adaptive 256F" e a far data dal 23 dicembre 2017, per eventuali ed ulteriori addebiti, con conseguente ricalcolo di eventuali addebiti dovuti e ripulitura amministrativa contabile della posizione dell'istante
2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
  3. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
  4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
  5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
  6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente  
(Cinzia Grucci )